



Iwona Wencka
Stramowska
Training House

★★★★★ 4,5 / 5

137 ocen

Obsługa, która sprzedaje – profesjonalny serwis kelnerski i techniki sprzedaży w gastronomii

Numer usługi 2026/03/10/24213/3392916

📍 Bydgoszcz

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 13.07.2026 do 27.07.2026

4 000,00 PLN brutto

4 000,00 PLN netto

250,00 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w gastronomii, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none">• kelnerów i pracowników obsługi sali• pracowników restauracji, kawiarni, hoteli oraz innych lokali gastronomicznych• osób rozpoczynających pracę w obsłudze Gościa• pracowników lokali gastronomicznych chcących rozwijać kompetencje komunikacyjne i sprzedażowe. <p>Usługa może być również skierowana do przedsiębiorców oraz pracowników przedsiębiorstw z sektora HoReCa zainteresowanych podniesieniem jakości obsługi Gości oraz zwiększeniem efektywności sprzedaży w lokalu gastronomicznym.</p>
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej obsługi Gościa w lokalu gastronomicznym poprzez rozwój umiejętności komunikacyjnych, sprzedażowych oraz reagowania na sytuacje trudne w trakcie serwisu. Uczestnicy zdobędą wiedzę dotyczącą standardów obsługi Gościa, etapów profesjonalnego serwisu oraz technik rekomendacji i sprzedaży w gastronomii. Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili wykorzystywać poznane techniki obsługi i sprzedaży w codziennej pracy kelnera.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik omawia zasady profesjonalnej obsługi Gościa w lokalu gastronomicznym oraz znaczenie gościnności w budowaniu doświadczenia Gościa.	Uczestnik wymienia etapy obsługi Gościa w lokalu gastronomicznym, wskazuje elementy profesjonalnej postawy kelnera, opisuje znaczenie pierwszego kontaktu z Gościem, wyjaśnia rolę obsługi sali w budowaniu doświadczenia Gościa.	Wywiad swobodny
Uczestnik prowadzi rozmowę z Gościem w sposób umożliwiający rozpoznanie jego potrzeb oraz rekomendowanie dań i napojów.	Uczestnik nawiązuje pierwszy kontakt z Gościem zgodnie ze standardami obsługi, stosuje pytania pozwalające rozpoznać preferencje Gościa, proponuje dania lub napoje dopasowane do potrzeb Gościa, prezentuje ofertę lokalu w sposób zrozumiały i uprzejmy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje techniki sprzedaży i dosprzedaży podczas obsługi Gościa w lokalu gastronomicznym.	Uczestnik rekomenduje dodatkowe elementy zamówienia (np. napoje, dodatki, desery), dopasowuje rekomendacje do wyboru Gościa, wykorzystuje podstawowe zasady łączenia potraw i napojów, prezentuje ofertę w sposób zachęcający i nienarzucający.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

DZIEŃ 1

Profesjonalna obsługa Gościa

1. Rola gościnności w gastronomii

- znaczenie doświadczenia Gościa w budowaniu wizerunku lokalu
- rola obsługi sali w procesie obsługi Gościa
- elementy profesjonalnej postawy kelnera

2. Komunikacja z Gościem

- komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze Gościa
- budowanie relacji przy stole
- prowadzenie rozmowy z Gościem

3. Rozpoznawanie potrzeb Gościa

- typy Gości w restauracji
- pytania pomagające rozpoznać preferencje Gościa
- dopasowanie rekomendacji do oczekiwań Gościa

4. Psychologia pierwszego kontaktu

- znaczenie pierwszego wrażenia
- mechanizmy oceny w pierwszych minutach kontaktu
- błędy poznawcze w obsłudze Gościa

DZIEŃ 2

Sprzedaż i rekomendacje w gastronomii

1. Rola obsługi w procesie sprzedaży

- znaczenie rekomendacji w pracy kelnera
- budowanie zaufania Gościa podczas obsługi

2. Techniki sprzedaży i rekomendacji

- prezentowanie oferty lokalu
- rekomendowanie dań i napojów
- dosprzedaż dodatków, napojów i deserów

3. Podstawy food pairingu

- zasady łączenia potraw i napojów
- dopasowanie rekomendacji do charakteru dania

4. Sytuacje trudne w obsłudze Gościa

- reagowanie na reklamacje
- komunikacja w sytuacjach konfliktowych
- utrzymanie standardów obsługi

5. Podsumowanie szkolenia

- utrwalenie najważniejszych zagadnień
- omówienie możliwości wdrożenia zdobytej wiedzy w pracy

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krzysztof Ślesicki

Urodzony w 1977 r., z wykształcenia ekonomista. Na stanowiskach menadżerskich w gastronomii pracuje od 2006 r. Wcześniej doświadczenie na kierowniczych stanowiskach zdobywał w dużych firmach zajmujących się dietetyką sportową i suplementacją. W latach 2007-2013 prowadził jako general manager restaurację na warszawskiej Ochocie.

Od 2010 roku pracuje na zlecenia inwestorów otwierających lokale gastronomiczne. Pomaga otwierać lokale i reaktywować już istniejące, wprowadzać odpowiednie standardy, przeprowadza szkolenia sprzedażowe, baristyczne i kelnerskie dla obsługi. Specjalizuje się w optymalizacji kosztów oraz pozyskiwaniem i negocjowaniem kontraktów z partnerami strategicznymi.

Od 2015 roku, dzięki bogatemu doświadczeniu zdobytemu na przestrzeni lat, jest wykładowcą w HorArt HoReCa Academy Poland. Współpracował jako wykładowca w wyższej szkole VIAMODA w Warszawie, gdzie prowadził blok zajęć związanych z autoprezentacją, komunikacją i technikami perswazji "NLP". Zajmują się outsourcingiem kelnerskim dla największych firm cateringowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia zapewniamy:

- materiały w formie skryptu opracowanego przez prowadzącego

- notatnik i długopis

Na zakończenie usługi każdy z uczestników otrzyma zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu.

Adres

Bydgoszcz 40

85-719 Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Karolina Świerczyńska

E-mail k.swierczynska@th-szkolenia.pl

Telefon (+48) 503 389 111